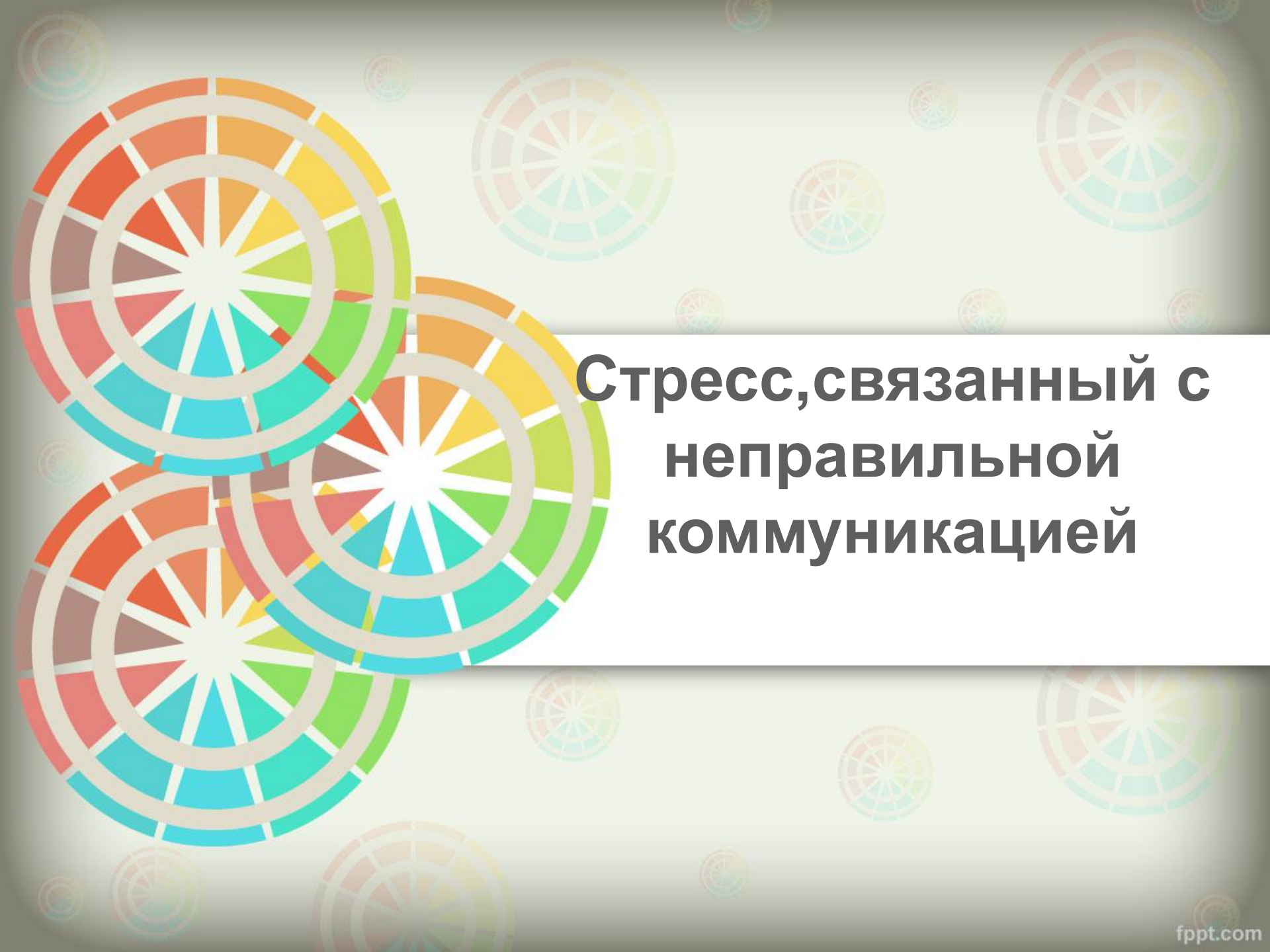




Стресс, связанный с неправильной коммуникацией



ОБЩЕНИЕ-сложный процесс взаимодействия между людьми, заключающийся в обмене информацией, а так же восприятию и пониманию партнерами друг друга (Г.М. Андреева)

**Целью
коммуникации
является:**
достижение
взаимопонимания
или обеспечение
взаимодействия.



Источники стрессов



Причины стресса во время общения



Конфликт как источник коммуникативных стрессов

● **КОНФЛИКТЫ**-это взаимодействие двух или более людей, чьи потребности в данной ситуации кажутся участникам взаимодействия несовместимыми.



Особенности конфликтных ситуаций

- перенос ответственности за конфликт на другого человека и сведение к минимуму собственной ответственности за происходящее;
- появление и дальнейшее усиление отрицательных эмоций по отношению к другому человеку, причем негативные чувства сохраняются и вне ситуативной конфликтной ситуации;
- нежелание изменить свою точку зрения и принять точку зрения оппонента.



Применение различных стратегий при разрешении конфликтных ситуаций

Способ действия	Сущность стратегии	Когда имеет смысл применять
Соперничество (вы вводите в стресс себя и другого)	Жесткое настаивание на своем решении	*Ваша позиция сильнее, чем у оппонента *Вас не интересуют возможные отдаленные последствия конфликта *Вы находитесь в критической ситуации, и предмет спора чрезвычайно важен для вас
Уступка (вы меняете вид стресса на более приемлемый)	Жертва своими интересами ради сохранения мира	*Если сохранение хороших отношений с оппонентом для вас важнее, чем победа в конфликте. *Если вы не правы и не ощущаете моральной силы для настаивания на своем решении. *Если ваш оппонент заведомо сильнее вас и настроен только на жесткую конкурентную позицию.

Способ действия	Сущность стратегии	Когда имеет смысл применять
Избегание (вы уходите из зоны стресса)	Уход из конфликта. Перемена темы общения. Нарочитое преуменьшение состояния. важности сути конфликта	*Если вы видите, что конфликт приводит к разрастанию отрицательных чувств и требуется время, чтобы дать эмоциям остыть и вернуться к проблеме в более спокойном состоянии. *Если стержень конфликта не очень важен для вас *Если вы не видите реальных шансов конструктивно разрешить конфликт
Компромисс (вы минимизируете стресс)	Поиск взаимных уступок, перевод конфликта в заключение сделки, равноценной для обоих участников	*Если вы имеете равные права и возможности со своим оппонентом *Если есть риск серьезно испортить отношения, излишне твердо настаивая на своем *Если нужно получить хоть какие-то преимущества и вам есть что предложить взамен
Сотрудничество (вы заменяете дистресс на эустресс)	Стремление выработать соглашение, удовлетворяющее потребности обеих сторон.	*Вы добиваетесь полного разрешения конфликта и окончательного “закрытия” спора *Оба оппонента настроены на конструктивное взаимодействие *Решение проблемы равно важно для обеих сторон

Методики

- Диагностика состояния стресса (А.О. Прохоров)
- Методика «Шкала психологического стресса PSM-25»
- Методика выявления степени подверженности стрессам (Тарасов Е.А.)
- Методика «Шкала организационного стресса» Мак-Лина
- Методика «Оценка профессионального стресса» (опросник Вайсмана)

Литература

- Л.Д. Гиссен “Время стрессов”.
- Ю.В. Щербатых “Психология стресса”
- <http://www.studfiles.ru/preview/1763865/page:9/>